

MANAJEMEN KRISIS INSTANSI PEMERINTAHAN
(Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Humas Dalam Penanganan Kasus
Pemerasan Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno
Hatta Jakarta Tahun 2012)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi



DI SUSUN OLEH :
HASBI ABDULLAH MUCHTAR
L100 090 032

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI & INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013

PERSETUJUAN

MANAJEMEN KRISIS INSTANSI PEMERINTAHAN
(Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Humas Dalam Penanganan Kasus
Pemerasan Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno
Hatta Jakarta Tahun 2012)

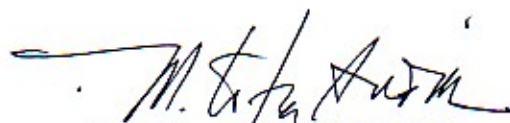
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

HASBI ABDULLAH MUCHTAR


L100 090 032

Telah disetujui dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Komunikasi dan Informatika
Program Studi Ilmu Komunikasi

Pembimbing I


M. Toharuddin, S. Pd, MA
NIK. 848

Pembimbing II


Ika Damayanti, M.I.Kom
NIK. 100.1292

PENGESAHAN

SKRIPSI

MANAJEMEN KRISIS INSTANSI PEMERINTAHAN

**(Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Humas Dalam Penanganan Kasus
Pemerasan Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno
Hatta Jakarta Tahun 2012)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

HASBI ABDULLAH MUCHTAR

L100 090 032

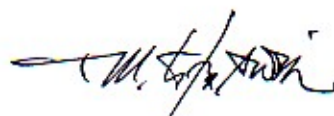


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1.

Susunan Dewan Penguji

1. M. Toharuddin, S. Pd, MA
2. Ika Damayanti, M.I.Kom
3. Dian Purworini, S. Sos. M.M.


()
()



Surakarta,
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Komunikasi dan Informatika
Dekan,

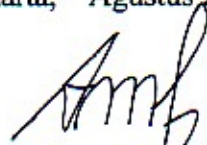

Husni Thamrin, Ph. D.
NIK. 706

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi yang diberikan.

Surakarta, Agustus 2013



Hasbi Abdullah M.

L100 090 032.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Karya Sederhana ini untuk :

Ibuku tercinta,

Ibu adalah sumber inspirasi, motivasi dan kekuatan bagiku.

Bapak tersayang,

Yang selalu mendoakanku dan menjadi tauladan dalam hidupku.

Kakak dan Adikku,

Yang tidak pernah berhenti memberiku semangat.

Dan untuk KPPBC Soekarno Hatta,

Yang telah memberikan kesempatan, akses,

dan mempermudah dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur senantiasa penulis panjatkan atas segala nikmat dari Allah SWT yang tidak akan pernah dapat dihitung jumlahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik hingga selesai.

Skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari banyaknya pihak yang telah membantu penulis dalam penelitian dan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Husni Thamrin, Ph.D selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Rinasari Kusuma, M.I.Kom selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi.
3. Bapak M. Toharuddin, S. Pd, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan, membantu, memberi semangat dan bersahabat dalam penulisan skripsi ini hingga akhir.
4. Ibu Ika Damayanti, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan bersahabat dalam penulisan skripsi ini sampai selesai.
5. Ibu Dian Purworini, S.sos, M.M selaku Dosen Penguji yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan ujian skripsi kepada penulis.
6. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi UMS yang telah memberikan ilmu dan mendidik penulis selama 4 tahun.
7. Ibu dan Bapak tercinta yang selalu mendoakan setiap waktu, memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi hingga selesai dengan lancar, dan buat kakak, adikku tersayang kalian keluarga terbaik bagiku.
8. Kakak Nukh Iwan Ade Manunggal yang selalu menemani dalam kondisi suka dan duka, membantu selama menjadi mahasiswa sampai akhirnya lulus kuliah.
9. Sobatku N. Setyo Utomo yang selalu membantuku selama menjadi mahasiswa sampai lulus kuliah.

10. Kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta khususnya Seksi Penyuluhan Layanan Informasi yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam mencari data penelitian.
11. Semua teman seperjuangan Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2009.
12. Serta semua pihak yang telah membantu, memberi dukungan dan mendoakan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, dengan kerendahan hati penulis senantiasa menerima kritik dan saran yang membangun dengan harapan dalam penyusunan skripsi yang akan datang akan lebih baik. Semoga skripsi yang penulis susun ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi yang membacanya. Terima kasih.

Surakarta, Agustus 2013

Hasbi Abdullah M.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Pernyataan.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Tinjauan Pustaka	11
1. Penelitian Terdahulu	11
2. Komunikasi	14
3. Hubungan Masyarakat	19
4. Krisis	24
F. Kerangka Berpikir.....	33
G. Metodologi Penelitian	33
1. Jenis Penelitian.....	33
2. Metode Penelitian.....	34
3. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
4. Sumber Data.....	34

	5. Teknik Pengumpulan Data.....	36
	6. Teknik Analisis Data.....	38
	7. Teknik Validitas Data	40
BAB II	DESKRIPSI LOKASI.....	41
	A. Profil KPPBC Soekarno Hatta	41
	B. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi	42
	C. Mandat dan Peran Strategis Instansi	46
	D. Rencana Strategis dan Penetapan kinerja.....	47
BAB III	PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	55
	A. Penyajian Data	55
	B. Analisis Data	64
BAB IV	PENUTUP.....	72
	A. Kesimpulan	72
	B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Berpikir	33
Gambar 2 : Teknik Analisis Data.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 : Foto Aktivitas Seksi PLI
- Lampiran 3 : Foto Banner
- Lampiran 4 : Foto Family Gathering KPPBC Soetta
- Lampiran 5 : Foto Pembinaan Mental pegawai KPPBC Soetta
- Lampiran 6 : Foto Press Release KPPBC Soetta
- Lampiran 7 : Foto Sosialisasi Capaian Kinerja KPPBC Soetta
- Lampiran 8 : Foto Sosialisasi Peningkatan Integritas KPPBC Soetta
- Lampiran 9 : Foto Waktu Wawancara
- Lampiran 10 : Foto Workshop Master of Ceremony Public Speaking
- Lampiran 11 : Struktur Organisasi KPPBC Soetta
- Lampiran 12 : Transkrip wawancara Bapak Fauzi Ahmad
- Lampiran 13 : Transkrip wawancara Bapak Nukh Iwan
- Lampiran 14 : Transkrip wawancara Bapak Singgih Fajar
- Lampiran 15 : Transkrip wawancara Bapak Wahyu Aditya

ABSTRAK

Hasbi Abdullah Muchtar, L100090032, Manajemen Krisis Instansi Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Humas Dalam Penanganan Kasus Pemerasan Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno Hatta Jakarta Tahun 2012), Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.

Bea & Cukai merupakan instansi pemerintahan dibawah kementrian keuangan Indonesia yang secara khusus pekerjaannya yakni mengelola bea masuk/ pajak negara. Kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta dalam menjalankan aktivitasnya tidak jauh dari tindakan kriminal yang dilakukan oleh pegawai kantor sendiri, dimana salah satu oknum pegawai melakukan tindak pidana korupsi yang tergolong dalam penipuan/ pemerasan, sehingga menjadikan seksi PLI sebagai ujung tombak dalam menangani kendala manajemen krisis tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi sebagai humas dalam usahanya dalam menangani masalah manajemen krisis yang dialami kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta.

Penelitian ini merupakan penelitian deksriptif kualitatif yang memaparkan mengenai tahapan manajemen krisis yang dijalankan oleh seksi PLI di kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara terstruktur dan observasi nonpartisipan. Sumber data menggunakan *purposive sampling* dengan empat informan yang terdiri dari seksi PLI. Teknik analisis data menggunakan teknik interaktif dengan tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Teknik validitas data yakni menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi memiliki peran penting dalam mengatasi masalah manajemen krisis yang berupa tindak pidana korupsi tergolong kasus pemerasan/ penipuan yang dilakukan oleh oknum pegawai kantor. Peran seksi PLI sebagai humas terletak pada fungsinya menjadi penghubung antara pihak kantor dengan masyarakat khususnya pengguna jasa/ *stakeholder*, ppjk dan pengguna bandara. Hal tersebut terlihat dari usaha yang dijalankan terbilang sukses dengan bea masuk/ pajak yang mencapai target dan dalam menangani masalah manajemen krisis instansi.

Kata Kunci : Humas, Krisis, Bea & Cukai Soekarno Hatta.